

各省、自治区、直辖市和计划单列市国家税务局、地方税务局：

为贯彻落实《深化国税、地税征管体制改革方案》关于健全纳税服务投诉机制的要求，税务总局对《纳税服务投诉管理办法》

（国家税务总局公告 2015 年第 49 号发布）有关纳税服务投诉办理信息化、办理情况定期报告和定期通报等内容进行了明确和完善，现将有关事项通知如下：

一、提高投诉管理质效

税务总局依托 12366 综合办税服务平台，升级了“12366 纳税服务热线系统”（以下简称热线系统），借助信息化手段实现纳税服务投诉多渠道接收、同一平台处理、全程监控督办。税务总局将于 2016 年 2 月 26 日对各省税务机关热线系统进行升级，请各地按照《全国税务系统 12366 纳税服务热线系统升级方案》的要求（见附件 1），确保上线工作顺利完成。

二、报告投诉处理情况

各级税务机关应当及时对纳税服务投诉情况进行统计分析，并按月度向上级税务机关提交情况报告。

各省税务机关应根据下级税务机关的报告和热线系统数据，分类统计、汇总分析本地纳税服务投诉和处理情况，按照《关于纳税

服务投诉及办理情况报告的要求》（见附件 2，以下简称报告要求），填报《纳税服务投诉处理情况统计表》并形成分析报告，按报告要求的时限报送税务总局(纳税服务司)。

三、通报投诉处理结果

各省税务机关应建立上级对下级税务机关纳税服务投诉及办理情况的通报制度。

省税务机关应根据下级税务机关的报告和热线系统数据分析，每半年对本辖区纳税服务投诉和处理情况进行通报。通报内容包括：投诉的基本情况、受理及处理情况、工作成效、存在问题与整改要求、今后工作预判与建议等。

税务总局将按年度对各省纳税服务投诉及办理情况进行通报。各省税务机关应结合本地情况，对通报中反映的问题有针对性地提出整改措施并落实到位。税务总局将对整改情况进行督导检查。

本通知自印发之日起执行。《国家税务总局办公厅关于开展纳税服务投诉受理情况统计工作的通知》（国税办发〔2011〕149 号）

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_8392

